

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan yang didapatkan dari penelitian perancangan sistem *CRM* pada Giovarta *Eyelashes*. Selain itu, bab ini juga berisikan saran yang dapat dijadikan masukan untuk pihak Giovarta *Eyelashes*.

VI.1 Kesimpulan

Kesimpulan dilakukan untuk menjawab tujuan penelitian perancangan sistem *customer relationship management* pada Giovarta *Eyelashes*. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Saat ini Giovarta *Eyelashes* belum memikirkan hubungan dengan pelanggan sehingga belum memiliki sistem *CRM* yang baik. Sistem yang ada saat ini menghasilkan *customer experience* yang rendah yang dilihat dari jumlah pembelian ulang yang sedikit. Hal ini disebabkan karena Giovarta *Eyelashes* belum memiliki market offering, belum menyadari segmentasi pasar, *touchpoints* yang digunakan hanya sebatas *instagram* dan *whatsapp* sehingga belum memiliki fungsi *front office* yang saling terintegrasi dan belum ada proses bisnis yang baku dan jelas
2. Perancangan sistem *CRM* dilakukan berdasarkan masalah yang ada. Perancangan sistem *CRM* yang dilakukan adalah merancang *market offering* sehingga pelanggan mengetahui keunggulan dan produk yang dijual, merancang segmentasi pasar sehingga mengetahui pelanggan mana yang menguntungkan dan tidak, merancang *touchpoints* yang terintegrasi berdasarkan ketiga fungsi *front office*, merancang proses bisnis yang baku dan jelas berdasarkan *touchpoints* yang telah dipilih.

VI.2 Saran

Setelah melakukan penelitian dan didapatkan kesimpulan, maka saran yang dapat diberikan bagi perusahaan adalah dapat menerapkan sistem *CRM* yang dirancang sehingga dapat meningkatkan *customer experience* dan penjualan.

DAFTAR PUSTAKA

- Buttle, Francis and Maklan, Stan. (2015). *Customer Relationship Management : Concepts and Technologies*. New York: Nutech Print Service.
- Baran, Roger J, Robert J.G, and Strunk, Daniel P. (2008). *Principles of Customer Relationship Management*. Mason, OH: Thomson South-Western.
- Sandy, Ignatius A. (2009). Terapan Keilmuan Teknik Industri. *Metoda Perancangan Basis Data DDA (Disain Database berdasarkan Aktivitas)*. Jurusan Teknik Industri Universitas Parahyangan, Bandung.
- Greenberg, Jerald dan Baron, Robert A. (2000). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prentice Hall